

美容院设套套牢消费者

# 美容卡“吸钱” 一女两年投入30万

文/本报见习记者 姜海蛟 通讯员 弓弘

“免费体验”不免费,办VIP卡后服务变质……美容院骗人的花招屡见不鲜。近日,在一家美容店工作人员的轮番推销下,一名女士前后往美容卡中存了约30万元,等卡片过了使用期限时,里面还剩下十多万余元无法退回。

## 掉入陷阱

### 迷迷糊糊存入30万

日前,消费者朱女士拨打12315举报电话称,她在日照市区一家美容店进行美容消费的过程中,经不住美容店工作人员死缠烂打般地轮番推销,两年内先后往在该店办理的美容卡中存入了约30万元。

朱女士说,每次她去

做美容时,该店的服务人员都不停地向她推销美容产品,并且声称,如果往卡里多存钱,就可以成为该店的黄金VIP,享受最尊贵的服务。

一开始,朱女士并不为所动,但她发现,要想在该美容店里享受更好的服务,就必须买

更多的产品。朱女士说,每次去做美容时,服务人员对她说得最多的就是又有更新更好的护肤产品了,是否需要更好的眼膜等等。

经不住服务人员的轮番推销,朱女士前后共往美容卡里存入约30万元。

## 期限将至

### 10万余额遭拒退

消费近两年后,朱女士认为美容卡里的余额还剩很多,没有必要再往里投钱预支消费。于是,在服务人员再次向她推销时,她拒绝了。

令她没想到的是,之前热情的服务人员不仅突然变得态度恶劣,

还经常以种种理由拖延或拒绝为她提供服务。

最令朱女士担心的是美容卡的“保质期”。据她说,每张美容卡背后都印着使用期限,当所有卡的使用期限将至时,她发现卡里总共还有10万多元的余

额。

她感觉,不论享用怎样高贵的美容项目,10万多元也不可能在使用期限内用完。于是,她要求美容院退还先前办理预付卡项中的所剩余额,结果竟遭到对方拒绝。

## 工商说法>>

### 设使用期限是霸王条款

针对此事,市工商局消保科工作人员表示,按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《山东省消费者权益保护条例》有关规定,商家应依法履行服务义务,不得故意拖延或者无理拒绝。

对于美容院设定使

用期限一事,工作人员表示,《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合

同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

“美容院设定使用期限本身就是一种‘霸王条款’,朱女士只要有单据可以证明卡中存款数目,便可以向美容院要求退款。”工作人员表示。



制图:汪振荣

## ● 关联阅读

日照消协公布去年十大消费投诉热点

## 预付款消费隐患多

今年“3·15”来临之前,日照市消费者协会公布了2010年的十大消费投诉热点。全市共受理消费者申诉、举报、投诉6511件,发布消费警示8次,为消费者挽回经济损失230余万元。

日照消协发布的去年十大消费投诉热点分别是:

一、日用百货投诉问题多。主要表现在商品价格名不副实;商品质量以次充好;售后服务推诿扯皮。尤其是个别名牌服装价格虚高,质量很差,出现质量问题退换货难。

二、家用汽车投诉逐年上升。主要表现在汽车质量出现问题;销售及售后服务差;维修成本藏猫腻,收费高。

三、家庭装饰装修烦恼不断。主要表现在装饰装修材料差,如地板变形、水管漏水,墙面裂缝等;装修公司为降低成本,偷工减料;经营者以格式合同条款约定的内容侵害了消费者的合法权益。

四、物业管理问题突出。随着物业管理的市场化,业主和物业的矛盾纠纷也日益增多,主要表现在物业重收费,轻管理;有的物业很不负责,甚至把物业的基本职责推卸给业户。

五、电视、网络购物有陷阱。主要表现在:夸大宣传商品质量、功能,误导消费者;网上销售的商品与实际不符,有的属于“三无”产品;网上购物无发票,售后服务难保障。

六、洗染行业纠纷不断。主要表现在洗衣店承接业务不规范,接收洗涤衣物不严格把关,有的对衣物保管不当,导致丢失现象时有发生;洗涤设备差,洗涤过程不规范,致使衣服被洗坏。

七、预付款消费隐患多。主要表现在美容、健身类,消费者买卡容易退卡难,套餐消费、包月消费、折扣消费、满额赠予消费等等,预付费消费花招令人眼花缭乱,强制消费屡见不鲜。

八、商品房买卖摩擦连连。主要表现在开发商不按合同约定延期交房;房子购买后,开发商未能按约定办理产权手续;房屋出现质量等问题,开发商不予保修;委托中介购买房屋,由于买卖双方约定不清,往往产生纠纷。

此外,手机售后服务差和快递服务问题多仍是去年消费者投诉的热点。

本报通讯员 张承光 李桂英